



El uso del Tablet en el drive-thru disminuye colas y agiliza la atención en los restaurantes McDonald's

EQUIPOS CON FUNCIONALIDAD Y SOFTWARE ADECUADO A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE REDUJERON EL TIEMPO PROMEDIO EN EL PROCESO COMPRENDIDO ENTRE EL PEDIDO, EL PAGO Y LA ENTREGA DEL PRODUCTO AL CLIENTE EN LOS RESTAURANTES DE LA MARCA

Situación / Desafío

Una mala experiencia de atención puede hacer que un cliente no regrese a cualquier establecimiento. De igual manera, una vivencia excepcional puede hacer de dicho cliente un defensor fiel y vitalicio de una marca.

McDonald's Brasil sabe cuan fundamental es la rapidez en la atención, junto a la calidad de los productos.

La gestión del tiempo es hoy uno de los mayores desafíos que esta corporación global, referencia en restaurantes de rápida atención, enfrenta con

innovación y tecnología. McDonald's está en Brasil desde hace cuarenta años y fue la primera marca de comida rápida que llegó al país. Entre los diversos servicios que ofrece a los clientes, el drive-thru (atención sin la necesidad de salir del vehículo) es uno de los más importantes.

Y la rapidez, para McDonalds, se mide en segundos. Cualquier disminución en el tiempo de atención al cliente, por menor que sea, es recompensada y se transforma en una referencia para la red de restaurantes. Para reducir el tiempo de atención en el canal

RESUMEN

Cliente

McDonald's Brasil

Industria

Sector de Alimentación y Restaurantes

Desafío

- Agilizar la atención al cliente en el drive-thru
- Reducir el tiempo de atención
- Potencializar el segmento de ventas [drive-thru]
- Portabilizar los recursos de pedido/cobranza hasta entonces presentes solamente en las cajas del restaurante

Solución

- Tablet Corporativo ET50 Zebra y accesorios

Socio en la Implementación

- DigitalWork

Resultados

- Mejora de la atención a los clientes del Restaurante
- Reducción del tiempo de atención a los clientes del Restaurante en el drive-thru
- Versatilidad: la solución presenta accesorios que se pueden añadir de acuerdo con las necesidades del cliente

drive-thru de sus Restaurantes y, consecuentemente, aumentar la facturación, la afluencia de clientes y la fidelización a la marca, McDonald's implementó, con la ayuda de Zebra, un sistema de atención más ágil y de total integración entre las áreas del Restaurante responsables del pedido, la preparación, el pago (multimedios) y la entrega.

Hasta entonces, la atención se daba por medio de quioscos y todos los clientes del canal drive-thru se veían obligados a seguir un flujo que comenzaba con la elección de la comida, luego pasaba por el pago y terminaba con la retirada del paquete. Lo que demoraba todo el proceso.

La solución Zebra, ofrecida por el *Tablet Corporativo ET50* y accesorios, hizo más rápida la atención y potenció aún más el canal drive-thru.

Solución

McDonald's, después de estudiar el proceso de atención en el canal drive-thru, identificó la oportunidad de actualizar el proceso de atención, registro de pedidos, pago y entrega utilizando una solución con dispositivos Zebra, lo que mejoró la calidad y la confiabilidad del servicio, el tiempo de espera de los clientes en la cola y disminuyó costos. La elección fue por la solución rápida, eficaz, modular y escalable ofrecida por el *Tablet Corporativo ET50* y accesorios, de Zebra Technologies.

El ET50 es un Tablet corporativo que se puede personalizar para prácticamente cualquier trabajo o ambiente - desde asistentes en puntos de venta o en colas de gran flujo hasta trabajadores de depósitos, pasando por vendedores, conductores de entrega, técnicos de campo y muchos otros - necesarios para satisfacer las necesidades de los diversos segmentos de negocio.



Resultado

Después de la implementación del *Tablet Corporativo ET50 Zebra*, McDonald's redujo el tiempo de espera de los clientes en la cola del drive-thru, lo que representó el aumento de productividad, de facturación de las tiendas y fidelización a la marca. Con la solución los asistentes pasaron a ir directamente a los automóviles en la cola para anotar los pedidos y procesar los pagos.



Versatilidad

“ El Tablet Corporativo ET50 Zebra ofrece seguridad, robustez, facilidad de uso, pantalla en tamaño adecuado y, principalmente, accesorios que permiten el uso en condiciones de trabajo y operación diversas”.

(Justino Soares de Moura, gerente de ventas - Zebra)



El Mejor de los Dos Mundos

El *Tablet Corporativo ET50 Zebra* presenta lo mejor de dos mundos: rápida curva de aprendizaje, ya que la solución tiene interfaz y comandos idénticos a productos de uso local, lo que facilita la operación por los colaboradores de atención o de campo; y todos los recursos y opciones de clase corporativa necesarios para atender las necesidades de las empresas: versatilidad, durabilidad, estructura robusta, autonomía, batería de larga duración, posibilidad de elección del Sistema Operativo. Incluso si los empleados vierten algún líquido en la pantalla - o incluso bajo la lluvia - la operación es continua y confiable. Sin fallas.

La pantalla *Corning Gorilla Glass* brinda resistencia a golpes y caídas.

Captura de Datos Versátil

En cuanto a la captura de datos, el *Tablet Corporativo ET50 Zebra* es muy versátil. Dos cámaras integradas para la captura de imágenes, la lectura de códigos de barras y las llamadas de vídeo; mecanismos de verificación avanzados opcionales y escáneres Bluetooth innovadores para la fácil decodificación de códigos de barras intensivos; y tres métodos de entrada de datos que funcionan incluso si la pantalla está mojada – un lápiz activo o un dedo, con o sin guante.

MENOR TIEMPO

La implementación del *Tablet Corporativo ET50 Zebra* representó una reducción considerable del tiempo de espera de los clientes en las colas del canal drive-thru de McDonald's.

Para mayor información, visite:

www.zebra.com



NA e Sede Corporativa
+1 800 423 0442
linquiry4@zebra.com

Matriz para Brasil
+55 11 4130 8178
contato@zebra.com

Matriz para América Latina
+1 847 955 2283
la.contactme@zebra.com